

ทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร

ที่มีต่อกรมสรรพากร

ATTITUDE OF ENTREPRENEURS IN BANKOK

TOWARDS THE REVENUE DEPARTMENT

นางสาวพนิดา ไชยกาล

Miss Panida Chaiyakam

บทความ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ คือ ผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 48 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การวิจัยเชิงเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95.83 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.25 ระดับตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการหรือพนักงานบัญชี คิดเป็น ร้อยละ 77.08 มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 ทำงานในธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.75 ทำงานในองค์กรที่มีรายได้ต่อปี 10,000,001-20,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีประสบการณ์ติดต่อกรมสรรพากร 5-15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 62.50

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร เนื่องจาก มองว่า อัตราภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บและหลักเกณฑ์การหักค่าใช้จ่าย อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ อีกทั้งยังได้รับสิทธิประโยชน์จากมาตรการต่างๆ ของกรมสรรพากร รวมถึงการได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบปัญหาต่างๆ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในการตอบคำถามเกี่ยวกับประเด็นปัญหาหรือข้อสงสัยทางด้านภาษีอากร ช่องทางการติดต่อสอบถาม ความชัดเจนของขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจสอบกรณีขอคืนภาษีต่างๆ และข้อจำกัดในด้านการจรรยาบรรณและสถานที่จอดรถในเขตพื้นที่เศรษฐกิจ โดยหากกรมสรรพากรสามารถจัดการปัญหาดังกล่าว และสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร รวมทั้งชี้ให้เห็นว่ารัฐนำเงินภาษีอากรที่จัดเก็บได้มาบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและถูกใช้ไปอย่างคุ้มค่า ก็จะทำให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนเกิดความสนใจในการยื่นรายได้และเสียภาษีให้ถูกต้อง เป็นผลให้การจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นต่อไป

ABSTRACT

The purposes of this study was to study attitude of entrepreneurs in Bangkok towards the Revenue Department. This study was a qualitative research. The sample group was forty-eight entrepreneurs who contacted the government officers at the Revenue Department Bangkok areas. The research instruments for gathering data were: a) a documentary research, and b) an in-depth interview. The results of the interview were analyzed and concluded.

The results of the general information analysis of the sample group found that a) most of the interviewees were female at 95.83 percent, b) the 31-to -40- year-old interviewees were 56.25 percent, c) the bachelor- degree graduated interviewees were 87.25 percent, d) managers or accountants were 77.08, the interviewees having a working experience for 1-3 years in the current organization were 43.75 percent, e) the interviewees working in service business were 93.75 percent, f) the interviewees working in the organization with the income 10,000,001-20,000,000 baht were 37.50 percent, and g) the interviewees having an experience to contact the Revenue Department 5-15 times were 62.50 percent.

Therefore, the results of this research revealed that most of entrepreneurs had the positive attitude towards the Revenue Department. In their opinions, the determined tax rates from the Revenue Department and rules of expense deduction were acceptable. Furthermore, they gained the benefits from the department's policy. The officers were helpful. However, there were some problems such as inexactness of answers about problems or issues in tax and a process of tax refunding, indifferent ways to contact, and limitations of the convenient traffic and parking in the economic areas. Whether the Revenue Department is able to overcome these problems, to comprehend elements about the tax, and to demonstrate how to manage all of the taxes efficiently and valuably, the entrepreneurs or people willingly send their incomes and pay the taxes correctly which can increase the taxation.

บทนำ

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาล เพื่อนำมาใช้พัฒนาประเทศ เช่น การพัฒนาทางด้านสาธารณสุข ปลอดภัย การศึกษา เศรษฐกิจ การเกษตร และสวัสดิการทางสังคม เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐบาลต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการพัฒนาประเทศ การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และยังมีภารกิจอย่างอื่นในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อยกระดับการให้บริการให้แก่ผู้เสียภาษี และสร้างความยั่งยืนในการจัดเก็บภาษีด้วยการขยายฐานภาษี ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีให้กับ

ประชาชนและผู้ประกอบการ สร้างความเท่าเทียมกันในระบบภาษีของประเทศ ในการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล และภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีปีโตรเลียม และอากรแสตมป์ ทั้งนี้ การจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร เป็นการจัดเก็บภาษีภายใต้หลักการประเมินตนเองของผู้เสียภาษี (Self Assessment)

ในปี 2561 เป็นปีที่เศรษฐกิจไทยต้องเผชิญความท้าทายจากความผันผวนของเศรษฐกิจและการเงินของโลก การแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและธุรกิจผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ๆ แต่อย่างไรก็ตามเศรษฐกิจไทยยังคงขยายตัวในเกณฑ์ที่ดี อันเนื่องมาจากการปรับตัวที่ดีของอุปสงค์ในประเทศ ทั้งในด้านของการใช้จ่ายและการลงทุนของภาคเอกชน การลงทุนภาครัฐ รวมถึงการขยายตัวของด้านการท่องเที่ยว กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรและดำเนินมาตรการเพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในประเทศ ในรอบปีที่ผ่านมา กรมสรรพากรได้ออกมาตรการทางภาษีหลายมาตรการ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งจากแนวโน้มสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้กรมสรรพากรเป็นองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนนโยบายทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างเต็มกำลังความสามารถและบรรลุเป้าหมายก้าวไปสู่การจัดเก็บภาษีตรงเป้าหมาย นโยบายตรงกลุ่ม และบริการตรงใจในอนาคต

ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยมีจำนวนมาก ข้อมูลจากจำนวนการจดทะเบียนบริษัทของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจำนวนธุรกิจนั้นส่งผลต่อปริมาณการจัดเก็บภาษีอากรด้วย เพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรได้มีการพัฒนาระบบที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ เช่น การพัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-filing) ได้แก่ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ และการพัฒนาระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-donation) เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการในการเดินทางไปยื่นแบบและชำระภาษี รวมทั้ง มีการจัดทำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจในการยื่นแบบฯ ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การพัฒนาระบบและการจัดทำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ สร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ยกระดับการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ เกี่ยวกับการเสียภาษีอากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการให้บริการของกรมสรรพากร เช่น ในการขอคืนภาษีที่ได้รับเงินคืนล่าช้า การบริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเสียภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ประกอบการ ปัญหา และอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร เพื่อสามารถ

นำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขปัญหา พัฒนาการบริการจัดเก็บภาษีให้มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ประกอบการและบรรลุตามเป้าหมายของกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่จะใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ที่ทำการประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งยังดำเนินกิจการอยู่ ณ ปี 2561 จำนวน 279,932 ราย แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) บริษัทจำกัด จำนวน 241,679 ราย 2) บริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 882 ราย และ 3) ห้างหุ้นส่วนหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 37,371 ราย (ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ปี 2561)

พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลา : ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และกระทำต่อสิ่งนั้นๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้ถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการบริหารประเทศ และมีได้มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการจัดเก็บภาษี และภาพลักษณ์ที่มีต่อกรมสรรพากร เพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษีและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ที่ทำการประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งยังดำเนินกิจการอยู่ ณ ปี 2561 จำนวน 279,932 ราย แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) บริษัทจำกัด จำนวน 241,679 ราย 2) บริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 882 ราย และ 3) ห้างหุ้นส่วนหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 37,371 ราย (ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ปี 2561)

กลุ่มตัวอย่าง สำหรับวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จะใช้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยความบังเอิญ คือ ผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 48 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการกำหนดวิธีการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลทางเอกสาร เว็บไซต์ การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์ (Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยการออกแบบโครงสร้างของคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง มีแนวทางคำถามไว้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามที่มีลักษณะปลายเปิดในการซักถาม และเป็นคำถามเดียวกัน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ใช้ความคิดเห็นอย่างอิสระ อุปกรณ์ที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เครื่องอัดเสียงและสมุดจดบันทึก แต่หากผู้สัมภาษณ์ไม่อนุญาตให้อัดเสียงก็จะใช้เป็นการจดบันทึกเท่านั้น ในการสัมภาษณ์เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

โครงสร้างของคำถามในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การให้บริการของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยใช้การจดบันทึกข้อมูล ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านี้ รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากตำราและหนังสือต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของการพรรณนาวิเคราะห์ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จาก 2 ขั้นตอนนี้มาทำการพรรณนาและสรุปเป็นผลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (editing)

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกมาทำการวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วน สำหรับข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (coding)

นำข้อมูลของเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยจากท่านอื่นมาทำการสนับสนุนกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อได้ข้อสรุปที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83 เพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 อายุ 20-30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 อายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 และระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75

ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการหรือพนักงานบัญชี 37 คน คิดเป็นร้อยละ 77.08 กรรมการจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42

ประสบการณ์ทำงานในองค์กรปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และอายุงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58

ส่วนใหญ่งานในธุรกิจบริการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และซื้อมาขายไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ส่วนใหญ่งานในองค์กรที่มีรายได้ต่อปี 10,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รายได้ต่อปี 1,000,000-10,000,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้ต่อปี

20,000,001-30,000,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 รายได้ต่อปี 50,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รายได้ต่อปี 30,000,001-40,000,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 รายได้ต่อปี 40,000,001-50,000,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ส่วนที่ 2 การให้บริการของกรมสรรพากร เป็นการสอบถามเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร ในด้านการให้บริการของกรมสรรพากร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาช่วยสนับสนุนงานวิจัย ดังนี้

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการรับบริการจากกรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครได้เข้ารับบริการจากกรมสรรพากรทั้งในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่เปิดเป็นพื้นที่ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่างๆ รวมทั้งการบริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต และในด้านการตรวจสอบภาษี ผู้ประกอบการได้รับบริการโดยผ่านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ เช่น การขอคืนภาษีเงินได้นิติบุคคล กรณีมีภาษีชำระเกิน การขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม กรณีภาษีซื้อมากกว่าภาษีขาย เป็นต้น

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับอัตราภาษีที่จัดเก็บ และการหักค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการเห็นว่าควรต้องมีการจัดเก็บ และยอมรับได้ในอัตราภาษีจัดเก็บในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่ต้องมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ยังมีผู้ประกอบการบางส่วนที่ยังมีข้อสงสัยและความเข้าใจในด้านอัตราภาษีและการหักค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามข้อกำหนดของประมวลรัษฎากรและยอมรับได้ตามข้อกำหนดปัจจุบัน

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีของกรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกในการยื่นแบบฯ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรสาขา อีกทั้งยังได้รับสิทธิพิเศษให้ขยายเวลายื่นแบบฯ และชำระภาษีออกไปอีก 8 วัน และในส่วนสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงได้รับความนิยม เนื่องจาก เมื่อเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการด้วยตัวเอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาผู้ประกอบการสามารถสอบถามข้อสงสัยผ่านเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการได้รับสิทธิประโยชน์จากการออกมาตรการต่างๆ ของกรมสรรพากร เพื่อบรรเทาภาระภาษีของผู้ประกอบการ เช่น การจัดแจ้งบัญชีชุดเดียว การยกเว้นเบี่ยปรับ เงินเพิ่ม ฯลฯ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการได้รับสิทธิประโยชน์จากมาตรการที่กรมสรรพากรออก ในกรณีการจัดแจ้งบัญชีชุดเดียว เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ โดยผู้ประกอบการที่จัดแจ้งจะได้รับสิทธิยกเว้นจากการตรวจสอบ ใต้อนวน ประเมินหรือสั่งให้เสียภาษีอากร และความผิดทางอาญาตามประมวลรัษฎากร สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นในรอบระยะเวลาบัญชีที่มีวันเริ่มต้นก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2559 หรือมูลค่าของฐานภาษีรายรับ หรือการกระทำตราสารที่เกิดขึ้น ก่อนวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2559 ตามพระราชกำหนดยกเว้นและ

สนับสนุนการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ.2558 และในกรณียกเว้นเบี้ยปรับ เงินเพิ่มภาษีอากร และความรับผิดทางอาญา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการ เกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. ๒๕๖๒ ผู้ประกอบการที่ลงทะเบียน จะได้รับยกเว้นเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่ม สำหรับภาษีอากรทุกประเภท

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ว่าสามารถบรรเทาภาระภาษีของผู้ประกอบการได้หรือไม่ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สิทธิประโยชน์กรมสรรพากรออกมานั้นสามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เข้าถึงผู้ประกอบการในหลายด้าน อาทิ ธุรกิจกิจการด้านไอที เนื่องจากผู้ประกอบการในระยะเริ่มต้นจะดำเนินธุรกิจเอง ทำให้มีต้นทุนและค่าแรงที่ต่ำ ส่งผลให้มีกำไรสูง และเสียภาษีสูง ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถต่อสู้ด้านราคากับองค์กรที่มีขนาดใหญ่

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับสถานที่ในการยื่นแบบ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการเห็นว่า สถานที่ยื่นของกรมสรรพากรที่เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีต่างๆ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและระบบอินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่มีความเหมาะสม ยกเว้นในเขตพื้นที่เศรษฐกิจที่มีจำนวนผู้ประกอบการมาก พบปัญหาด้านการจราจรและสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของกรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้งในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรสาขา และการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาการในการใช้บริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในกรณีการติดต่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี เนื่องจากในการยื่นแบบแสดงรายการแต่ละครั้งใช้เวลาไม่นาน แต่ในกรณีการขอคืนภาษีต่างๆ มีขั้นตอนและระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน ผู้ประกอบการอยากให้ลดระยะเวลาในการตรวจคืนคืนภาษีลง และมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการตรวจคืนภาษี

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้วยความสุภาพและเท่าเทียมกัน มีความรู้ความเข้าใจตามหลักภาษีอากร สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำผู้ประกอบการได้ ส่วนในด้านการตรวจสอบภาษี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนคำชี้แจงของผู้ประกอบการ ดำเนินการตรวจสอบด้วยความสุจริต และไม่เรียกรับผลประโยชน์ แต่ยังมีผู้ประกอบการบางส่วนพบปัญหาในการบริการของเจ้าหน้าที่ อาทิ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการหรือไม่ตรงประเด็นที่ผู้ประกอบการสงสัย และในบางครั้งผู้ประกอบการมองว่าไม่ได้รับการบริการที่ดีเท่าที่ควรจากเจ้าหน้าที่

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลทางด้านภาษี ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า หากมีปัญหาด้านภาษี ผู้ประกอบการจะค้นคว้าข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ได้แก่

www.google.com และ www.rd.go.th และยังมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารอื่น เช่น Call Center ของ กรมสรรพากร 1161 และการโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหรือการเข้าไปสอบถามโดยตรง ณ สำนักงาน สรรพากรพื้นที่ แต่ในการโทรติดต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบนั้น ยังพบปัญหาในการติดต่อ อาทิ โทรติดยาก คู่สาย ไม่ว่าง ระบบตอบรับนาน เป็นต้น ทำให้ในการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลานาน

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับความคิดเห็นหากมีหน่วยงานอื่นเก็บภาษีแทน กรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป โดยเห็นว่าหากมี หน่วยงานที่มีความพร้อมในการจัดเก็บภาษีและสามารถบริหารจัดการได้ดีกว่าก็เห็นว่าเป็นเรื่องที่ดี แต่ในอีก ด้านหนึ่งก็เห็นว่ากรมสรรพากรจัดเก็บภาษีได้ดียอยู่แล้ว เนื่องจากกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานในด้านการ จัดเก็บภาษีของประเทศเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านการจัดเก็บภาษี

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับทัศนคติ ต่อกรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร เนื่องจาก ยอมรับได้ในอัตราภาษี ที่กรมสรรพากรจัดเก็บและการหักค่าใช้จ่าย ได้รับประโยชน์จากสิทธิประโยชน์จากมาตรการต่างๆ ของ กรมสรรพากร และได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของ ผู้ประกอบการ ผู้วิจัยสามารถสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการที่มีต่อกรมสรรพากร ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ อยากให้กรมสรรพากรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อลด ระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ ด้านภาษีอากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ด้านระยะเวลา ในส่วนของการขอคืนภาษี อยากให้กรมสรรพากรปรับปรุงระยะเวลาที่ใช้ในการ ตรวจสอบให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการตรวจสอบภาษี

ด้านภาษีที่จัดเก็บ อยากให้กรมสรรพากรลดอัตราภาษีลง เพื่อบรรเทาภาระภาษีของผู้ประกอบการ และเพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ

ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษี อยากให้กรมสรรพากรออกมาตรการในการช่วยผู้ประกอบการในด้าน สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่างๆ อีกทั้งยังอยากให้เพิ่มระยะเวลาในการลงทะเบียนรับสิทธิ์และระยะเวลาในการรับ สิทธิประโยชน์ต่างๆ

ด้านสถานที่ อยากให้กรมสรรพากรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการใช้บริการ

สรุปและวิจารณ์ผล

จากผลการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาทัศนคติผู้ประกอบการใน กรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร มีประเด็นที่ต้องนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เมื่อรับบริการจากกรมสรรพากร เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติต่อผู้ประกอบการและเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของว่าที่ร้อยตรีหญิง เกษรินทร์ หนายคอน, มหาวิทยาลัยบูรพา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความ คิดเห็นของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแลฯ สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผลการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่กำกับดูแลปฏิบัติต่อผู้เสียหายขณะตรวจสอบ ภาษีด้วยความสุภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่ขัดขวางการประกอบกิจการของผู้ประกอบการ ด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ด้านเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ทั้งด้านการให้ความรู้ด้านกฎหมาย และคำแนะนำต่างๆ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามระเบียบและถูกต้องตามข้อกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่ขัดขวาง การประกอบกิจการของผู้ประกอบการ ด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีความสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เรียกรับผลประโยชน์ และด้านเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ ภาษีทันตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้กับผู้ประกอบการล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารทำความเข้าใจต่อผู้เสียหายเป็นอย่างดี และด้านเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้เสียหายอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมาก

2. ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เมื่อมีปัญหาด้านภาษีอากร ในการติดต่อสอบถามนั้น ยังพบปัญหาในการติดต่อ อาทิ โทรติดยาก คู่สายไม่ว่าง ระบบตอบรับนาน เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อ สอดคล้องกับผลการวิจัยของนางสาววิภาดา สุขสวัสดิ์, มหาวิทยาลัยสยาม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียหายอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ผลการวิจัย พบว่า ในการติดต่อหน่วยงาน Call Center นั้น ทำได้ยาก และไม่สามารถตอบคำถามที่ถูกต้องหรือชัดเจนได้

3. ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หากสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร รวมทั้งชี้ให้เห็นว่ารัฐนำเงินภาษีอากรที่จัดเก็บได้ มาบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและถูกใช้ไปอย่างคุ้มค่า ก็จะทำให้ผู้ประกอบการหรือประชาชนเกิดความสมัครใจในการยื่นรายได้และเสียภาษีให้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของสุญาณี วีสัจจ์ และพิเชษฐ์ โสภางษ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความ ยินยอมในการจ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัย พบว่า การที่จะทำให้ความยินยอมในการจ่ายภาษี ด้วยความสมัครใจของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร รัฐต้อง ทำให้ประชาชนสำนึกว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน โดยทำให้ประชาชนเห็นว่าเมื่อเสียภาษี อากรให้แก่รัฐบาลแล้วนั้น รัฐจะนำเงินภาษีอากรมาบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และนำไปใช้อย่าง คุ้มค่าเพื่อไปพัฒนาประเทศ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้ คือ จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษาทัศนคติของ ผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์และมีกิจกรรม ส่งเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการเสียภาษี อากร โดยต้องแสดงให้เห็นว่ารัฐนำเงินภาษีอากรที่จัดเก็บได้ มาบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและถูกใช้ ไปอย่างคุ้มค่าอย่างน้อยเพียงใด อีกทั้งจะนำเงินภาษีอากรดังกล่าวไปพัฒนาประเทศในด้านใดบ้าง เมื่อ ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงประโยชน์และผลที่จะได้รับจากภาษีอากรแล้ว ก็ส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือ ประชาชนเกิดความสมัครใจในการยื่นรายได้และเสียภาษีให้ถูกต้องต่อไป และในการให้บริการโดยการติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์ กรมสรรพากรควรปรับปรุงระบบการติดต่อ และเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการต่างๆ ด้านภาษีอากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

ปรับปรุงระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบให้มีความรวดเร็ว และมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน รวมทั้งมีการให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร โดยผู้ที่สนใจสามารถทำการศึกษาต่อในอนาคตได้ คือ เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครเท่านั้น หากผู้วิจัยท่านอื่นสนใจที่จะศึกษาในเรื่องทักษะคติผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อื่น ก็สามารถนำผลของการศึกษานี้ไปขยายผลในการศึกษาครั้งต่อไปได้

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครที่มีต่อกรมสรรพากร ผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่มีความสนใจทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อกรมสรรพากร เพื่อทราบปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการจัดเก็บภาษี และภาพลักษณ์ที่มีต่อกรมสรรพากร เพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษีและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร

ขอขอบพระคุณอาจารย์ รศ.ชฎาพร ศรีชาอุดมการ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของงานวิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับแนวทางวิจัย การปรับปรุงงานวิจัยและการนำเสนองานวิจัยนี้

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเพื่อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

บรรณานุกรม

กนกพรรณ สุขฤทธิ. (2557). ส่วนประสมการตลาดบริการและพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นย่าน Community Mall ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อวัน กันยายน 28, 2562. จาก <http://ir.swu.ac.th/xmlui/>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล. สืบค้นเมื่อวัน กันยายน 30, 2562. จาก <https://www.dbd.go.th/index.php>

กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปี 2561. สืบค้นเมื่อวัน สิงหาคม 10, 2562. จาก http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report61.pdf

เกษรินทร์ หน่ยจอน. (2557). ความคิดเห็นของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีต่อการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแลฯ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. สืบค้นเมื่อวัน สิงหาคม 10, 2562. จาก <http://www2.gspa.buu.ac.th/library/>

ธงชัย ชาญสุกิเมธิ. (2537). ทักษะคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อวัน สิงหาคม 10, 2562. จาก http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/

ณรงค์ฤทธิ์ ประสิทธิ์ินาค. (2546). ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 10,2562. จาก <http://opac.lib.buu.ac.th/index.html>

นุชจรีย์ วิชญาะ. (2548). ทัศนคติของผู้ประกอบการต่อบริการ ยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรภาค 3. สืบค้นเมื่อวันที่ 10,2562. จาก http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

รุ่งนภา บุญคุ้ม. ทัศนคติของพัฒนาการก่อนนโยบายการจัดตั้งศูนย์สถิติการตลาด. กรณีศึกษาศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ. 2536.

วันชัย มีชาติ. 2551. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิภาดา สุขสวัสดิ์. (2558). การศึกษาความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย). สืบค้นเมื่อวันที่ 10,2562. จาก <https://research-system.siam.edu/>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2551). เคล็ดลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুক.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุญาณี วจีสังข์ และพิเชษฐ์ โสภางษ์. (2561). ความยินยอมในการจ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้นเมื่อวันที่ 10,2562. จาก <https://www.tci-thaijo.org/>

สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2543). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.